



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de operaciones y satisfacción laboral de la Recicladora
Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Chang Plascencia, Paula Miluska (ORCID: 0000-0002-7713-3712)

Tapia Garcia, Amadita Yesenia (ORCID: 0000-0003-0346-7696)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios: Por ser mi guía y mi fortaleza, por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme una excelente familia y darme fuerzas para seguir adelante.

A mis padres: Marina García Crisologo y José Tapia Cruz, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, por su apoyo y amor incondicional, por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo a lo largo de mi vida.

Tapia Garcia, Amadita Yesenia

Esta tesis se la dedico a Dios y a mi abuelo en el cielo, quién supo guiarme por el buen camino a darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy una joven de retos y esfuerzo constante. Para mis padres y mi hermana, por su apoyo, consejos, comprensión, en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. A mi maestra Nancy Aragon Aguilar, por este año de mucha dedicación con nosotras por su conocimiento y su orientación en este logro tan importante

Chang Plascencia, Paula Miluska

Agradecimiento

Hago extensivo agradecimiento, a todas las personas que en forma desinteresada me apoyaron, a Dios por cuidarme y bendecirme cada día de mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional en cada decisión que tomo para mi futuro. Así mismo hago especial agradecimiento a la Recicladora Manuelita por brindarme valiosos aportes para realizar este trabajo de investigación. También quiero agradecer a mí querida asesora Dra. Nancy Aguilar Aragón por guiarme en cada detalle de la tesis, por su comprensión y amabilidad.

Tapia Garcia, Amadita Yesenia

Familia, amigos y personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos que un solo conjunto de seres queridos de importancia inimaginable para mi persona. No podría sentirme más contenta con la confianza puesta en mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo. Este nuevo logro es gran parte gracias a ustedes; he concluido con éxito un proyecto lo veía una tarea difícil e interminable.

Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre están en mi corazón.

Chang Plascencia, Paula Miluska

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis	14
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Relación de la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 2 Relación de la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 3 Relación de la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4 Relación de la gestión de operaciones con el reconocimiento laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5 Relación entre la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo– 2020.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 6 Relación de la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 7 Operacionalización de variables.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8 Pruebas de normalidad para determinar la relación entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.....</i>	<i>61</i>

Índice de figuras

Ilustración 1 Dispersión de los puntajes de gestión de operaciones y satisfacción laboral <i>de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020</i>	<i>jE</i>
<i>rror! Marcador no definido.</i>	
Ilustración 2: Porcentaje de similitud del Turnitin	47

Resumen

La investigación titulada “Gestión de operaciones y satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa, los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento un cuestionario conformado por 22 preguntas. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que fue procesado en el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultados que los trabajadores se sienten satisfechos con los factores remuneración económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral, reconocimiento y desarrollo personal y profesional, pero mas no se sienten identificados con la gestión de operaciones que realiza la empresa, sin embargo, eso no ha generado que su productividad sea baja.

Palabras claves: Satisfacción laboral, gestión de operaciones, trabajadores.

Abstract

The research entitled "Management of operations and job satisfaction of the Recycler Manuelita in the city of Trujillo - 2020", aimed to determine the relationship between the management of operations and job satisfaction of the Recycler Manuelita in the city of Trujillo – 2020. It was made up of 60 workers from the company, the data were collected through the survey technique using a questionnaire made up of 22 questions as an instrument. The validation of the instrument was carried out through expert judgment and the reliability was calculated through Cronbach's Alpha coefficient, which was processed in the SPSS statistical program, obtaining as results that workers feel satisfied with the factors economic remuneration, physical conditions of the work environment, job security and stability, recognition and personal and professional development, but they do not feel identified with the management of operations carried out by the company, however, that has not caused their productivity to be low.

Keywords: Job satisfaction, operations management, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación trata sobre el tema de la gestión de operaciones y satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo -2020, debido que entender la satisfacción de los trabajadores anteriormente no ha sido un tema tan importante como lo es hoy en día, ya que los colaboradores son el recurso más valioso de cualquier empresa, porque de ellos depende el buen funcionamiento de las operaciones en una empresa.

Estudios realizados demostraron que la obtención popular de reciclado aumentó en los últimas 5 décadas, ya que desde en el año 2002 al 2013, genero ingresos de 202 millones de toneladas a 298 millones de toneladas. Por lo que se evaluó que en el año 2020 superó las 900 millones de toneladas lo que supondría el 90% más que los niveles del 2013. (Stowe, y otros, 2017)

Sin embargo, actualmente el uso de plásticos en el Perú incrementa cada año; favoreciendo a la industria del reciclaje de plástico. Por otro lado, si a una compañía le va bien en la industria del reciclaje en el país, tiene que estar abasteciéndose de compañías más pequeñas, que a su vez negocian con los recicladores, que no separan correctamente los materiales, siendo un compromiso más inoportuno para los trabajadores de las empresas formales.

Es por ello, que en las empresas se observa la relación que tiene la gestión de operaciones con la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que el trabajador tiene un rol primordial para que la empresa tenga éxito, ya que si se tiene una buena satisfacción laboral, se puede incrementar la productividad y en consecuencia más beneficios para la empresa.

A nivel internacional (Bidault 2017) demostró estudios, donde las personas que se sienten implicadas en su responsabilidad y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solamente se esfuerzan más en representar su misión, sino que trabajan con mayor desempeño y de forma más espléndida. A pesar de ello, resulta intranquilizante observar la enorme cifra de personas que aún no se sienten satisfechas en su lugar de trabajo.

La Recicladora Manuelita, es una empresa dedicada al reciclaje de cualquier tipo de materiales reutilizables, como cobre, plástico, papel y cartón en las diferentes ciudades del país como Lima, Trujillo, Ica y Chincha.

Además de ello la empresa ha venido operando con una demanda de entrega relativamente estable, pero en el último año las entregas se han visto afectadas por el alto índice en la demora en la gestión de operaciones de la empresa, debido a que hay ciertas deficiencias al momento que el colaborador ejecuta su trabajo, por ejemplo en la falta de herramientas para la protección de los trabajadores; la falta de capacitación al personal en los procesos del reciclado; el ambiente donde realizan su trabajo es desagradable y por último la falta de mantenimiento a las máquinas y equipo.

Luego de haber descrito la realidad problemática e investigado los trabajos previos, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones con la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020?

De igual manera, la presente investigación se justifica bajo los siguientes criterios: La conveniencia del presente estudio radica en que este sirvió para establecer la relación que existe entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita, demostrando el efecto que hay entre ambas variables, generando una mejora en la productividad de dicha empresa. La relevancia social del presente estudio radica en que este sirvió tanto para la empresa, así como para todos sus colaboradores de la Recicladora Manuelita, debido que se logró comprobar la hipótesis propuesta en la investigación, la empresa como los trabajadores se beneficiaron, ya que los trabajadores tendrán un ambiente de trabajo más cómodo y satisfactorio para realizar las actividades asignadas. Además de ello también ha sido beneficioso para la empresa ya que la gestión de operaciones será más efectiva, generando así más productividad y mayores ingresos. En lo práctico, el estudio ayudó a identificar el estado en el que se encuentra la empresa Recicladora Manuelita, debido a que la practicidad del estudio va a recaer en los datos obtenidos en el análisis, por lo que podrá hacer un análisis más circunstanciado para así plantear cambios de corrección para las mejoras en la producción, logrando así tener más productividad, así como más

ingresos para la empresa. En lo teórico, el estudio se apoya en las teorías sobre satisfacción laboral y la gestión de operaciones, por lo que se indagó para así encontrar aclaraciones a situaciones que hay dentro de la empresa Recicladora Manuelita, permitiendo comparar diferentes conceptos de la administración con situaciones de dicha empresa, dedicada al reciclaje de cobre, plástico, papel y cartón, siendo uno de los rubros con mayor crecimiento a nivel global. Metodológicamente, la presente investigación nos permitió obtener resultados de los objetivos del estudio, donde se utilizaron instrumentos de recolección de datos, ya que se diseñó una encuesta que sirvió de guía a otros investigadores pues brindó la información necesaria sobre la problemática detectada en el actual estudio.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, cuyos objetivos específicos son: Analizar cómo se relaciona la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Demostrar de qué manera se relaciona la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Mostrar de qué modo se relaciona la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Analizar como la gestión de operaciones se relaciona con el reconocimiento de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Demostrar como se relaciona la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis: La gestión de operaciones se relaciona directamente con la satisfacción laboral de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Partiendo de la información mencionada, se ha creído conveniente considerar los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y locales, los que se detallan a continuación:

Guerra (2016) en su tesis “Análisis Del Desempeño Y La Participación Laboral De Los Empleados En El Proceso Productivo De Una Planta Recicladora De Polietileno Tereftalato De La Ciudad De Morelia, Michoacán”, cuyo objetivo del estudio fue observar el rendimiento y la participación laboral de los colaboradores en la producción en la industria del reciclaje de Polietileno. Fue un estudio de análisis mixto, utilizando procedimientos cuantitativos y cualitativos, la muestra constó de 23 trabajadores. Concluyeron que es importante llevar a cabo un manual de procedimientos, que ayude a los empleados sobre el manejo de la producción, además de que permita tener un mejor rendimiento, generando que la empresa mejore sus procesos en el menor tiempo posible, además de ello se debe hacer una revisión y tener un control de las de trabajo, la maquinaria y equipo en cada área con el fin de evitar costos y gasto innecesario en la producción.

Iguaran (2017).En su artículo de investigación “Eficiencia en el desarrollo de actividades, desde la perspectiva del cliente interno y externo en las organizaciones de reciclaje del plástico en el departamento de la Guajira-Colombia”, estudio realizado en Guajira tuvo como objetivo deducir la eficiencia que hay en la producción, desde la posición del trabajador, así como del cliente de las organizaciones recicladoras del plástico en la ciudad de Guajira. Su investigación fue cuantitativa y fue realizado en por un periodo de 6 meses utilizando como muestra para su investigación a 35 trabajadores. Concluyeron que la productividad vinculada con la eficiencia de los trabajadores es una de las primordiales inquietudes para el gerente de la empresa, ya que deben desarrollar un manual de procesos para las recicladoras, definiendo el desarrollo de las metas y objetivos planteados para la eficiencia y mejora en la producción de plásticos.

Fuentes (2016) en su investigación “Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango- Guatemala”, tiene como finalidad resolver la influencia que tiene la santidad profesional en la productividad del talento humano. Su investigación fue de tipo descriptiva, de corte transversal, la muestra constó de 20 colaboradores. Además concluyeron que la satisfacción que tienen los trabajadores influye con la percepción que tienen de los miembros de la empresa, las condiciones en el área de trabajo y sobre la superación de avanzar en los puestos de trabajos.

Boada (2019) en su tesis “Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Trabajadores Operativos En Una Pyme en la ciudad de Lima”, cuyo objetivo de investigación fue establecer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con el desempeño de las pymes en la ciudad de Lima. Su estudio fue de carácter transversal, descriptivo, la muestra consta de 124 individuos. Concluyeron que si un trabajador se siente bien en su centro de labor, tendrá un mayor rendimiento, beneficiando así a la empresa, a diferencia del trabajador que se encuentra insatisfecho ya que solo será un retraso para la empresa.

Sauñe, y Gonza (2017) en su tesis “Influencia Del Desempeño Laboral En La Satisfacción De Los Trabajadores De Financiera Confianza. Ciudad de Arequipa”, cuyo objetivo fue determinar la influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza. Su estudio fue descriptiva, aplicada a 15 trabajadores de Financiera Confianza. Concluyeron que el trabajo en equipo, es una de las particularidades para que haya un mejor del desempeño en el trabajo, ya que es una las virtudes más resaltante que poseen los trabajadores de dicha entidad, debido a que el trabajo en equipo significa unión de las personas, las cuales cooperan para poder cumplir objetivos y metas.

Apestequi (2017) en su argumento “Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Rendimiento De La Empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito De Puente Piedra – Lima”, cuya finalidad fue determinar la relación entre la satisfacción laboral con la rendimiento de la empresa Stación Vgas. Su estudio fue diseño descriptivo, con una muestra de 50 colaboradores. Concluyeron que para que la empresa tenga una mayor producción deben tener a sus trabajadores motivados, para que ellos se sientan más motivados y puedan ser más activos en su trabajo, generando mayor productividad para la empresa, además de dar más beneficios para sus trabajadores.

Loja (2017), en la tesis denominada “Las Recompensas Y Los Niveles De Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Las Entidades Financieras Reguladas Y Supervisadas Por La Superintendencia Banca, Seguros Y AFP Del Distrito Tarapoto”, cuyo objetivo fue determinar la relación de las recompensas con la satisfacción laboral. La investigación tuvo un diseño descriptivo, no experimental, con muestra 104 colaboradores. Concluyeron que si hay mayores recompensas a los trabajadores por su productividad, va a ver un mejor desarrollo en su rendimiento dentro de la empresa.

García (2018) en su argumento “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lima Norte, cuyo fin fue calibrar la relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público. El estudio fue una investigación cuantitativa, deductivo mediante la observación, con una muestra de 200 trabajadores. Concluyeron trabajar en la satisfacción, confianza y comunicación del trabajador, es muy importante para su desempeño laboral, ya que el trabajador va a identificar su valor o significado de la función que realiza, por lo que se recomienda realizar encuentros con diferentes areas de la empresa.

Cerdán (2017), en su argumento “Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De La Empresa Calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017”, cuya finalidad fue establecer la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con un indicio de 20 colaboradores. Concluyeron que los trabajadores tienen valor importante en la empresa, debido a que ellos son el corazón de la empresa, ya que de ellos depende la rentabilidad que pueda tener la empresa.

A continuación, presentamos teorías relacionadas al tema:

Gestión de operaciones

Según Iglesias (2019) para perfeccionar la gestión operacional en la cadena de suministros, existen muchos temas importantes, como poder trabajar con mayor eficiencia en la planificación, teniendo la previsión y supervisión necesaria para poder tener los recursos adecuados.

La Planificación, es importante para realizar una mejora en gestión operacional de la empresa, debido a que nos llevará a la mejor eficiencia en el stock de productos que la empresa produce de manera diaria, semanal o mensual y así poder tener un stock más adecuado y poder satisfacer a cliente.

Al igual que el autor anterior, González (2019) nos comenta que la gestión de stock, es una de las mayores prioridades para cualquier entidad, debido a que si hay un control en los inventarios, vamos a tener una mejor disposición de productos para nuestros clientes, generando así un mejor servicio y una reducción en los costos de la empresa.

En toda empresa es fundamental la gestión de operaciones y es más si hablamos de stock de productos la mejora de entrega es más rápida y así evitar situaciones en el cruce de pedidos y problemas con los stock.

Sin embargo Francisco (2015) nos dice que la productividad tiene que ver con la creación, desarrollo y organización para que pueda alcanzar las ventajas competitivas planteadas. Es por ello que la función que tiene la productividad es de vital importancia para las empresas, haciendo que la empresa llegue a tener una competitividad eficiente para la empresa.

La administración de operaciones ayuda a que la empresa tenga un mejor rendimiento dentro de la empresa y así los productos sean de mejora para la misma y pueda llegar a tener una competitividad eficiente interna y externa, así no se le dificulte en el poder avanzar en su rubro correspondiente.

Satisfacción laboral

Fernandez (2020) nos dice que la satisfacción del empleado trata de las experiencias vividas dentro la empresa, debido a que si la experiencia es positiva, generará un compromiso mayor en la empresa; es por ello que las empresas se preocupan más por el clima en el que se encuentran sus trabajadores, además de la relación que guardan con sus compañeros de trabajo.

La satisfacción laboral se trata de la experiencia del trabajador, debido que cuando mayor sea su experiencia, mayor será su compromiso en la empresa. Además el autor nos comenta que la satisfacción laboral tiene que ver con la motivación y la productividad que tiene el trabajador dentro de la empresa.

Por lo que Pratt (2018) nos dice que la satisfacción laboral tiene que ver el estado psicológico y emocional de los colaboradores percibidos dentro de la empresa, además de ello dichas emociones pueden ser positivas como negativas, dependiente del ambiente laboral en que se encuentren.

La satisfacción laboral está relacionada con las emociones buenas y malas percibidas en la empresa durante las jornadas laborales.

Según Pujo (2017) lo define como la lealtad y el compromiso que tienen los colaboradores con la empresa, ya que tiene mucho que ver con las percepciones emocionales y cognitivas vividas dentro de la organización.

La satisfacción laboral tiene que ver con el gusto que tienen los colaboradores debido a que involucra las experiencias laborales que viven día a día en su trabajo.

Sin embargo Tepeji del Rio (2017) refiere que la satisfacción de un trabajador tiene que ver el ambiente laboral, además de las relaciones que puedan tener con sus compañeros de trabajo, por lo que se ha vuelto un aspecto importante para los gerentes de las empresas. También existe una relación directa en las habilidades con las experiencias de cada trabajador, debido a que si hablamos de las experiencias percibidas por el trabajador, estas dependen de su componente emocional.

La satisfacción laboral es un factor muy relevante para los empresarios, debido a que está relacionado con las habilidades y experiencia del trabajador dentro de la empresa, ya que se transforma en un componente importante para su satisfacción.

La importancia de la satisfacción laboral según Pratt (2018)

Los trabajadores se han transformado en el activo más vital para las entidades, es por ello que se quiere mantener satisfechos a los empleados, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

Menor rotación de área

Cuando los colaboradores se sienten contentos en su área de ocupación, son los que tienen menor probabilidad de estar rotando de área en área, además de renunciar o teniendo faltas en su trabajo.

Productividad

Los colaboradores que notan un buen clima en la empresa, llegan a tener un mejor desempeño que los que no están contentos, sin importar el tiempo que lleven laborando.

Fidelidad

Los empleados que se comprometen con la cultura organizacional de su empresa, generan mayor productividad, incrementando la rentabilidad para la empresa y beneficios para ellos.

Por ello para las empresas, la satisfacción laboral se ha transformado en un submúltiplo de gran importancia, debido a que no solo se trata de mantener un buen clima laboral, sino que además hace que la empresa sea más rentable.

Productividad y satisfacción laboral según Mendoza (2018)

Últimamente en las empresas se han hecho estudios para conocer el nivel de rendimiento que tienen los colaboradores, los resultados demostraron que los empleados que se encuentran más satisfechos son los que tienen una mayor productividad en la empresa, a diferencia de los colaboradores insatisfechos. Es por ello la importancia del impacto que hay entre ambas variables.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, ya que se utilizó conocimientos de ciencias administrativas, con el propósito de aplicarlas en el proceso de investigación sobre la gestión de operaciones y satisfacción laboral de una empresa competitiva. Además que fue una investigación cuantitativa, ya que recopiló información utilizando una muestra de 60 trabajadores, las cuales fueron cuantificadas y analizadas.

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que fue desarrollado sin alterar las variables, permitiendo observar los hechos en su estado natural, los mismos que fueron analizados.

De corte transversal, pues la variable de estudio se analizó en un momento definido

Correlacional, ya que se determinó la relación entre las variables, además de conocer las características de ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de operaciones

Definición conceptual: Área que se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios. (Nahmias, 2017)

Definición operacional: Para medir esta variable se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la empresa recicladora Manuelita, cuyo autor es (Apestegui, 2017)

Dimensiones: Esta variable tuvo las siguientes dimensiones: planificación, recursos, producción, dirección y control.

Indicadores: Para la dimensión planificación, los indicadores empleados fueron las actividades, así mismo como para la dimensión de recursos, los

indicadores fueron los materiales, así como para la dimensión de producción el indicador fue el tiempo, para la dimensión dirección el indicador fue la toma de decisiones y para la dimensión de control el indicador fue la calidad.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Proviene del estado emocional positivo proveniente de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Pratt, 2018)

Definición operacional: Para medir esta variable se empleó un formulario aplicado a los colaboradores de la empresa recicladora Manuelita, cuyo autor es (Palma, 2004)

Dimensiones: Esta variable tuvo las siguientes dimensiones: remuneración económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral, el reconocimiento y desarrollo personal y profesional

Indicadores: Para la dimensión remuneración económica, los indicadores empleados fueron la remuneración justa y la satisfacción por remuneración, así mismo como para la dimensión de condiciones físicas del entorno de trabajo, los indicadores empleados fueron las instalaciones, equipos y condiciones ergonómicas, así como para la dimensión de seguridad y estabilidad laboral los indicadores utilizados fueron la estabilidad laboral y el adecuado periodo de prueba, para la dimensión el reconocimiento los indicadores fueron la política de reconocimientos y el reconocimiento del grupo y para la dimensión de desarrollo personal y profesional los indicadores fueron el plan de capacitaciones y la perspectiva de ascenso.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Conformado por 60 colaboradores de la organización Recicladora Manuelita.

Criterios de inclusión

En la investigación se incluyó en la muestra a todos los 60 trabajadores de la empresa Recicladora Manuelita.

Criterios de exclusión

De los 60 trabajadores de la empresa Recicladora Manuelita, se excluyó a los trabajadores que tenían permiso laboral por descanso médico o a los trabajadores que estaban de vacaciones.

Muestreo: Se utilizó el muestreo aleatorio simple, debido a que se escogió a los trabajadores al azar.

Unidad de análisis: Cada uno de los trabajadores de la empresa Recicladora Manuelita.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario, el mismo que es un escrito que contiene una serie de preguntas e ítems con el propósito de recoger información relacionada con el tema de estudio para lo cual se utilizó la escala de Likert ya que se le dio un valor a los ítems empleados, los mismos que fluctúan entre 1 y 5 a fin de identificar el nivel de gestión de operaciones y de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Recicladora Manuelita, que permitió conseguir los datos precisos para el estudio.

La autenticidad de la encuesta fue revisada por juicio de especialistas en el tema. El análisis de confiabilidad para establecer la gestión de operaciones y la satisfacción laboral, fue mediante el coeficiente de Alfa de

Cronbach, aplicándose el instrumento de recolección de datos en una prueba piloto de 15 trabajadores de la empresa, en el cual se determinó una confiabilidad de 0.73, resultado bueno para la confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para la aplicación de la encuesta, se consideraron los siguientes ítems:

Elaboración del cuestionario para la recopilación de información.

Solicitud de autorización para la aplicación del instrumento al gerente de la Recicladora Manuelita, así mismo como la fijación de la fecha y tiempo a realizarse.

Recolección de la información, aplicado a los colaboradores de la empresa Recicladora Manuelita de la ciudad de Trujillo-2020.

Para procesar y analizar la fiabilidad de los datos obtenidos se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, que fue procesado en el programa estadístico SPSS.

Finalmente se interpretaron y síntesis de los datos obtenidos, para luego ser presentados en gráficos y tablas estadísticos, el cual permitió observar los resultados obtenidos y brindar las mejoras necesarias para la investigación.

3.6 Método de análisis

Para el método de análisis en primer lugar se consideró la exploración de los instrumentos para la compilación referencial, ya que después se realizó una reunión con el gerente de la Recicladora Manuelita, donde se estableció la fecha y hora en la cual se ejecutó la encuesta.

Por otra parte, el análisis de las variables se ejecutó aplicándolo en el programa Excel, mediante el cual se obtuvo la base de datos del estudio de la prueba piloto, así mismo como de la investigación, ya que nos permitió obtener porcentajes, tablas, estadísticas descriptivas, frecuencias, coeficiente de correlación de acuerdo a los objetivos planteados en el

estudio. Además de ello se usó la estadística inferencial la cual comprobó la hipótesis planteada en la investigación.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos:

La protección a la autenticidad de los colaboradores del presente estudio, debido a que no se iba a mostrar la identidad de los trabajadores que fueron parte de la investigación, ya que se decidió mantener en reserva las respuestas brindadas.

La honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de la información, ya que se mostró una carta de presentación dirigido al gerente de la Recicladora Manuelita sobre el desarrollo de la investigación. Además también se presentó una solicitud pidiendo permiso para la realización de la encuesta a los trabajadores.

Además, después de la ejecución de la encuesta, no se han modificado los datos obtenidos, proporcionando una información clara y concisa, pero haciendo un énfasis en el anonimato de las respuestas de los trabajadores, ya que no se quiere afectar a nadie con los resultados de las respuestas obtenidas durante el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Analizar cómo se relaciona la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Tabla 1

Relación de la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020

			Remuneración económica	Gestión de operaciones
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	,041	1,000
		Sig. (bilateral)	,758	.
		N	60	60
	Remuneración económica	Coeficiente de correlación	1,000	,041
		Sig. (bilateral)	.	,758
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 1, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con la remuneración económica, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor 0,041 y una significancia de 0.758 ($p > 0.05$) y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, es decir la alteración de una variable no influye en la otra, ya que los trabajadores no se sienten identificados con la gestión de operaciones que realiza la empresa pese a que se sienten satisfechos con el pago de sus servicios mediante una remuneración económica.

Objetivo específico 2: Demostrar de qué manera se relaciona la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Tabla 2

Relación de la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020.

			Condiciones físicas del entorno de trabajo	Gestión de operaciones
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	-,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,719	.
		N	60	60
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,047
		Sig. (bilateral)	.	,719
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 2, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor -0,47 y una significancia de 0.719 ($p > 0.05$) y de acorde con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, puesto que la empresa Recicladora Manuelita si cuenta con las condiciones físicas para que los colaboradores desarrollen su trabajo como un buen ambiente iluminado, amplia distribución de los espacios y una buena ubicación de las herramientas, etc. Pero sin embargo no se sienten identificados con la gestión que realiza la empresa.

Objetivo específico 3: Mostrar de qué modo se relaciona la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020

Tabla 3

Relación de la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo - 2020.

			Seguridad y estabilidad laboral	Gestión de operaciones
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coefficiente de correlación	,076	1,000
		Sig. (bilateral)	,565	.
		N	60	60
	Seguridad y estabilidad laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,076
		Sig. (bilateral)	.	,565
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 3, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor 0.076 y una significancia de 0.565 ($p > 0.05$) y de acorde con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, puesto que los trabajadores de la Recicladora Manuelita si se sienten seguros con la estabilidad que les brinda su puesto de trabajo, pero no se sienten identificados con la gestión de operaciones, ya que todo persona, desea tener un trabajo estable, y no estar preocupado que al día siguiente deje de trabajar.

Objetivo específico 4: Analizar como la gestión de operaciones se relaciona con el reconocimiento de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Tabla 4

Relación de la gestión de operaciones con el reconocimiento laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

			El reconocimiento	Gestión de operaciones
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coefficiente de correlación	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,333	.
		N	60	60
	El reconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	.	,333
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 4, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con el reconocimiento, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor 0.127 y una significancia de 0.333 ($p > 0.05$) y de acorde con Hernández, Fernández (2010) la correlación es negativa, puesto que los trabajadores si se sienten reconocidos por la labor que desempeñan tanto por la empresa, como por su grupo de compañeros, lo que genera que haya una buena satisfacción, más no se haya un vínculo con la gestión de operaciones que realiza la entidad.

Objetivo específico 5: Demostrar cómo se relaciona la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Tabla 5

Relación entre la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

			Desarrollo personal y profesional	Gestión de operaciones
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	-,086	1,000
		Sig. (bilateral)	,515	.
		N	60	60
	Desarrollo personal y profesional	Coeficiente de correlación	1,000	-,086
		Sig. (bilateral)	.	,515
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 5, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con el reconocimiento, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor -0,86 y una significancia de 0.515 ($p > 0.05$) y de acorde con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, puesto que los trabajadores de la empresa están satisfechos con las capacitaciones que reciben para su desarrollo personal y profesional, sin embargo no se sienten relacionados con la gestión de operaciones que realiza la empresa.

Contrastación de hipótesis

En la investigación la hipótesis establecida es: La gestión de operaciones se relaciona directamente con la satisfacción laboral de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Tabla 6

Relación de la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

			Gestión de operaciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,099
		Sig. (bilateral)	.	,450
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,099	1,000
		Sig. (bilateral)	,450	.
		N	60	60

Nota: Reporte de resultados de SPSS

De la tabla 6, se puede observar que no hay relación entre la gestión de operaciones con la satisfacción laboral, debido a que el coeficiente de correlación tiene un valor 0,099 y una significancia de 0.450 ($p > 0.05$) y de acorde con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, por lo que se rechaza la hipótesis, ya que los colaboradores se sienten contentos con las remuneraciones económicas, condiciones de trabajo, desarrollo personal y reconocimiento que les brinda la empresa, pero no se sienten muy relacionados con la gestión de operaciones de la misma.

V. DISCUSIÓN

Con relación al primer objetivo específico se llegó a analizar cómo se relaciona la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Como se observó en la tabla 1 el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,041 con una significancia de 0,758 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010) la correlación es nula, es decir la alteración de una variable no influye en la otra. Por lo que, mediante la aplicación de Rho Spearman, se pudo determinar que no existe relación entre la gestión de operaciones con la remuneración económica, puesto que los trabajadores no se identifican con la gestión de operaciones que realiza la empresa, pese al pago de sus servicios mediante una remuneración económica. Estos datos se corroboran en la investigación de Osorio y Pujol (2010) quienes señalan que la remuneración que recibe un empleado de la empresa es mucho más que dinero, debido a que no solo satisface necesidades económicas, sino que también se incorpora a otras situaciones emocionales.

En el segundo objetivo específico se demostró de qué manera la gestión de operaciones se relaciona con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo, por ende se visualiza en la tabla 2 que el coeficiente de correlación tiene un valor de -0,047 y con una significancia de 0,719 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010), tiene una correlación nula. Por lo que se puede observar que, no existe relación entre la gestión de operaciones y las condiciones físicas del entorno de trabajo, por ende Trujillo y García (2017) difiere en su investigación de satisfacción laboral en los entornos de trabajo nos comentan que en los últimos 20 años se han insertado nuevas normas y pautas que deben regir una actividad para que cuenten con las garantías correspondientes del colaborador, así como para su salud, siendo un factor vital en la satisfacción del empleado, así no esté vinculado con las operaciones que realiza.

En el tercer objetivo específico se mostró de qué modo se relaciona la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, como podemos observar en la tabla 3 el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,076 con una significancia de 0,565 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010), tiene una correlación nula. Asimismo, se puede observar que, no existe relación entre la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral. Puesto que Parcella (2015) corrobora en su investigación sobre la relación entre la percepción de inseguridad laboral y satisfacción laboral en una organización colombiana que la seguridad laboral es una experiencia diaria que pueden experimentar todos los miembros de una organización, la cual tiene efectos relevantes en la satisfacción laboral y en muchas de las variables que afectan el bienestar de los trabajadores, llegando a ser una de las situaciones más estresantes para los mismos, y que puede terminar impactando los resultados organizacionales, más específicamente el desempeño.

En el cuarto objetivo específico se analizó como la gestión de operaciones se relaciona con el reconocimiento de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020. Como podemos observar en la tabla 4 el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,127 con una significancia de 0.333 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010), tiene una correlación negativa. Asimismo, se puede observar que, no existe relación entre la gestión de operaciones con el reconocimiento. Por lo que Martínez (2018) corrobora en su investigación la importancia y el reconocimiento laboral nos dice que el reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general, ya que es la técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la empresa.

En el quinto objetivo específico se demostró como se relaciona la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, como podemos observar en la tabla 5 el coeficiente de correlación tiene un valor de -0,086, con una significancia de 515 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010), tiene una correlación nula. Asimismo, se puede observar que, no existe relación entre la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional. Por lo que Fuentes (2016) corrobora en su investigación satisfacción laboral y su influencia en la productividad concluyó que la satisfacción laboral, depende de las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y sobre la superación de avanzar en los puestos de trabajos.

Finalmente se determinó la relación entre la gestión de operaciones con la satisfacción laboral de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo, como se observa en la tabla 6 el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,099 con una significancia de 0.450 y de acuerdo con Hernández, Fernández (2010), tiene una correlación nula, consecuentemente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis, por lo tanto, no existe relación entre la gestión de operaciones con la satisfacción laboral de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo. Esto se corrobora según Pujó (2017) en su investigación Satisfacción laboral concluye que en cuanto a la satisfacción laboral a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos operacionales de la empresa. Teniendo como conclusión que la satisfacción laboral no se relaciona directamente con la gestión de operaciones de la recicladora Manuelita, por ende se deduce que la satisfacción laboral de los trabajadores no tiene relación con la gestión de operaciones que realiza la empresa, sino que más bien se relaciona con el reconocimiento, las condiciones de trabajo, la seguridad y estabilidad laboral, desarrollo personal y profesional.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general se determinó que la gestión de operaciones desde la perspectiva de los trabajadores, no se relaciona con la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo, debido a que existe una correlación nula, concluyendo que los trabajadores se sienten satisfechos con los factores como: remuneración económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral, reconocimiento y desarrollo personal y profesional, pero mas no se sienten identificados con el proceso operativo y productivo que realiza la empresa, sin embargo eso no ha generado que su rendimiento sea bajo.

Respecto al objetivo específico N° 1: Analizar cómo se relaciona la gestión de operaciones con la remuneración económica de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, teniendo una correlación nula, con un coeficiente de correlación de 0,041. Sin embargo, mediante la aplicación de Rho Spearman, se pudo determinar que no existe relación entre la gestión de operaciones con la remuneración económica, con un nivel de significancia de 0.758, concluyendo que la remuneración que recibe un trabajador de la Recicladora Manuelita es de mayor importancia en su vida económica, ya que dependen casi enteramente del salario; además de ello no solo satisface sus necesidades económicas, sino que también se incorpora a otras situaciones emocionales.

Respecto al objetivo específico N° 2: Demostrar de qué manera se relaciona la gestión de operaciones con las condiciones físicas del entorno de trabajo de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, teniendo una correlación nula, con un coeficiente de correlación de -0.47; además su significancia es de 0.719, lo cual indica que dicha relación no es significativa, concluyendo que la empresa Recicladora Manuelita si cuenta con las condiciones físicas para que los empleados realicen sus labores, como la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, las herramientas, etcétera; pero sin embargo no se sienten identificados con la gestión de operaciones que realiza la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 3: Mostrar de qué modo se relaciona la gestión de operaciones con la seguridad y estabilidad laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, teniendo una correlación nula, con un coeficiente de correlación de 0,076; además su significancia es de 0.565, lo cual indica que dicha relación no es significativa, concluyendo a que los trabajadores de la Recicladora Manuelita si se sienten seguros con la estabilidad que les brinda su puesto de trabajo, pero no se sienten identificados con la gestión operacional de la empresa, ya que todo persona, desea tener un trabajo estable, y no estar preocupado que al día siguiente deje de trabajar.

Respecto al objetivo específico N° 4: Analizar como la gestión de operaciones se relaciona con el reconocimiento de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, teniendo una correlación positiva muy baja, con un coeficiente de correlación de 0.127; además su significancia es de 0.333, lo cual indica que dicha relación no es significativa, concluyendo que los trabajadores de la empresa si se sienten reconocidos por la labor que desempeñan tanto por la empresa, como por su grupo de compañeras, lo que genera que haya una buena satisfacción, mas no que haya una relación directa con la gestión de operaciones que realiza la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 5: Demostrar como se relaciona la gestión de operaciones con el desarrollo personal y profesional de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020, teniendo una correlación negativa alta, con un coeficiente de correlación de -0,086; además su significancia es de 0.515, lo cual indica que dicha relación no es significativa, debido a que la empresa si les brinda oportunidades para ascender en el trabajo, además del desarrollo personal que ellos reciben por parte de la empresa, como lo es el concurso de becas anuales a los trabajadores que tengan ato rendimiento en su área, sin embargo eso no ha generado que los trabajadores se sientan relacionados con la actividad operacional que realiza la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

El gerente de la empresa debe realizar una mayor inversión en diversos campos de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo, especialmente en el campo operacional, con el fin de hacer que el proceso operativo sea más efectivo, ya que este repercute en la productividad.

El jefe de operaciones de la empresa, debe comprometer a la mayoría de los colaboradores de la empresa, un plan estratégico para las actividades, generando así que tengan un mejor rendimiento, además de ser una ventaja para la organización.

Al jefe de recursos humanos debe encargarse que implemente un plan de mejora para el desarrollo profesional de los colaboradores, permitiendo que mejoren en sus competencias laborales y así puedan adecuarse para hacerse cargo de otras áreas.

Para la gestión de operaciones se recomienda al gerente de operaciones establecer políticas y procedimientos eficientes para realizar el control de las actividades y además de aspectos de la organización de tal modo que se pueda controlar de manera adecuada, coherente y pertinente de acuerdo a cada proceso y actividad estipulada en la planificación, lo cual debe proporcionar resultados positivos para la empresa.

Al gerente general, se recomienda planificar mejor las estrategias administrativas que permitan mejorar la gestión empresarial a través de mecanismos de planificación y control adecuado en todas las operaciones que realiza. Además de ello monitorear a culminación de los objetivos de forma constante, a través de un registro de valoración de avances, aplicando un liderazgo directivo democrático donde se incluya la participación del trabajador, con la delegación de autoridad y responsabilidades para un mejor control de actividades.

Para los futuros estudiantes de la carrera de administración realizar investigaciones teniendo como base la gestión operacional ya que esta es la encargada de la creación, desarrollo, organización y control de la productividad que tiene la empresa, con el objetivo de alcanzar ventajas competitivas.

REFERENCIAS

- Apestequi, D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de puente piedra*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bancoldex. (2016). 10 tips para mejorar la productividad de su empresa. *Dinero*, 5(1). 7-8.
- Bidault. (2017). La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo. Recuperado de <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Boada, N. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* (Tesis de pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Cerdán, L. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C.* (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Chase, R. (2017). *Administración de operaciones- Producción y cadena de suministros*. México: Mc Graw Hill.
- Chiang , M., y Nuñez, J. (2015). *Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales S.L.
- Facho, J. (2016). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima*. (Tesis de posgrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Fernandez, T. (2020). Los motivos de la satisfacción laboral. *Expansion*, 1 (4). 1-2.
- Francisco. (01 de Enero de 2015). *Gestión e Investigación de Operaciones* . Recuperado de <https://www.gestiondeoperaciones.net/procesos/que-es-la-gestion-de-operaciones/>

- Fuentes, S. (2017). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de pregrado), Quetzaltenango, Guatemala.
- Garcia, K. (2017). *Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz*. (Tesis de posgrado), Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú.
- García, S., Castorena, O., Escamilla, G., y Guzmán, M. (2010). La influencia de la Administración de Operaciones en la Pyme. *Investigación y Ciencia*, 3 (4). 1-20.
- Garía, A. (2018). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público*. (Tesis de posgrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Gonzalez, D. (2019). *Gestión de stock*. Argentina.
- Guerra, L. (2016). *Análisis del desempeño y la participación laboral de los empleados en el proceso productivo de una planta recicladora de polietileno tereftalato de la ciudad de Morelia*. Morelia: Inceptum.
- Hernández, R., y Fernández; C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2018). *Gestión de la producción y operaciones*. México: Almadia ediciones.
- Hoyos, G., y Coronado, G. (2017). Mejora de la productividad mediante un sistema de gestión basado en lean six sigma en el proceso productivo de pallets en la empresa maderera Nuevo Peru S.A.C, 2017. *Revista Ingeniería*, 2 (3). 2-50.
- Iglesias, A. (2019). Tres factores para mejorar la gestión de stock y almacén. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/06/13/tres-factores-para-mejorar-la-gestion-de-stock-y-almacen/>
- Iguaran, V. (2017). Eficiencia en la productividad desde la perspectiva del cliente interno y externo en las empresas recicladoras del plástico en el

departamento de la Guajira. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 2 (5). 1-50.

Infanzón, J. (2018). *La estabilidad laboral en el Perú*. Lima: Fondo editorial.

JHPESANTEZ. (2019). *La planificación de operaciones*. Recuperado de https://mejoramientocontinuooblog.wordpress.com/2019/03/15/la-planificacion-de-operaciones/?fbclid=IwAR3xZbU0o0cZoONvIhi5R9_x51my61MdX6hBEXcAi0EHYh_wdhG-tsqt4k

Junior, L., y Cols, P. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and economics for Iberoamerica*, 5 (1). 5-15.

LEÓN, M. (2017). *Laboral, seguridad en el trabajo y desempeño*. Quetzaltenango: Silabario.

Loja, W. (2017). *Las recompensas y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del distrito de Tarapoto* (Tesis de posgrado), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

María, S. (2016). *Satisfacción Laboral: Causas, Consecuencias Y Medición*. Madrid: EAE.

Martín-Andino, R. (2017). *Gestión de operaciones*. Pearson: Madrid.

Mendoza, J. (2018). Satisfacción laboral. *Aiteco consultores - desarrollo y gestión*, 2 (1). 5-30.

Nahmias, S. (2017). *Gestión de Operaciones: Trucos para manejar los recursos*. Barcelona: Bresca Editorial.

Núñez, P. (2017). Desarrollo profesional. *GestioPolis*, 4-6.

Ochoa, J. (2015). *Desarrollo personal y profesional*. Madrid: Pearson.

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC)*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Pratt, M. G. (2018). *Satisfacción laboral: Qué es y cómo medirla*. Recuperado de StarMeUp OS: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Pujo, L. (2017). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 5 (1). 2-15.
- Rubén, A. (2015). *Fundamentos sobre la gestión de la producción y operaciones*. La Paz: Ramdysolt.
- Sánchez, C. (2016). Factores esenciales para crear un buen clima laboral. *Entrepreneur*, 4 (6). 3-20.
- Sauñe, L., y Gonza, V. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Serrano, A. (2016). El entorno físico del trabajo. *Gestión de prácticas de riesgo*, 9 (12). 2-15.
- Stowe, I., Bohlen, J., Stowe, D., Hunter, B., Bohlen, M., y Jim, B. (2017). *La producción global de plásticos se ha disparado en los últimos 50 años, y en especial en las últimas décadas. De hecho, en los últimos diez años hemos producido más plástico que en toda la historia de la humanidad*. Recuperado de <https://es.greenpeace.org/es/trabajamos-en/consumismo/plasticos/datos-sobre-la-produccion-de-plasticos/>
- Tepeji del Rio, H. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 2 (3). 161-162.
- Watson, T. (2016). Satisfaction with productivity, performance and customer satisfaction. Recuperado de http://www.keepem.com/doc_files/clc_articl_on_productivity.pdf

ANEXOS

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de operaciones	Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios. (Nahmias, 2017)	Para medir esta variable se aplicará un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa recicladora Manuelita, cuyo autor es Apestegui (2017)	Planificación	Actividades	Ordinal
			Recursos	Maquinaria y equipo	
			Producción	Tiempo	
			Dirección	Toma de decisiones	
			Control	Calidad	
Satisfacción laboral	Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Pratt, 2018)	Para medir esta variable se aplicará un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa recicladora Manuelita, cuyo autor es Sonia Palma (2004)	Remuneración económica	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración justa. • Satisfacción por remuneración. 	Ordinal
			Condiciones físicas del entorno de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones y equipos • Condiciones ergonómicas. 	
			Seguridad y estabilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral. • Adecuado periodo de prueba. 	
			El reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Política de reconocimientos. • Reconocimiento del grupo. 	
			Desarrollo personal y profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones. • Perspectiva de ascenso 	

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Apellido, Nombre:.....

Género: Masculino Femenino Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

Este cuestionario está dirigido, exclusivamente, para los trabajadores de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo, 2020.

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas. Marque con una "X" la puntuación de 1 a 5 que considere adecuada.

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	¿Cree que las políticas de la empresa son las adecuadas?					
2	¿Cree que sus compañeros de trabajo conocen bien todas sus funciones?					
3	¿Conoce quiénes son las personas o áreas que dependen de sus labores?					
4	¿Se proporciona al trabajador formación e información adecuada sobre la forma					

	correcta de manipular las máquinas?					
5	¿Considera que las maquinarias que posee la empresa son las necesarias para lograr las actividades programadas?					
6	¿Considera que las actividades para lograr los objetivos son las más correctas?					
7	¿Está conforme con el manejo de las actividades en el proceso de la transformación de la materia prima?					
8	¿Cree que sus compañeros de trabajo presentan un buen nivel de desempeño?					
9	¿Considera que la evaluación de los resultados es importante?					
10	¿Su sueldo es aceptable para la labor que realiza?					
11	¿El sueldo que recibe por su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
12	¿Los pasillos, corredores y zonas de paso están ocupados en parte por equipos y/o materiales que dificultan el paso?					

13	¿La distribución física del ambiente de trabajo, le facilita la realización de sus labores?					
14	¿Las condiciones de seguridad existentes en la empresa son las adecuadas para realizar su trabajo y evitar accidentes?					
15	¿Proporciona la empresa los implementos necesarios?					
16	¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?					
17	¿Cree usted que el tiempo de periodo de prueba es el adecuado?					
18	¿Usted obtiene recompensas cuando realiza bien sus labores?					
19	¿Cuándo realiza bien su trabajo, obtiene reconocimiento por parte de los demás?					
20	¿Recibe capacitaciones sobre el uso de las maquinarias?					
21	¿Ha llevado algún curso de capacitación fuera de la empresa?					
22	¿La empresa te brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?					

Anexo 05: Ficha técnica

Autoras:

- Chang Plascencia, Paula Miluska
- Tapia García, Amadita Yesenia

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2020

Versión: Original en idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 5 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020

Dimensiones:

- Planificación
- Recursos
- Producción
- Dirección
- Control
- Remuneración económica
- Condiciones físicas del entorno de trabajo.
- Seguridad y estabilidad laboral
- El reconocimiento
- Desarrollo personal y profesional

	capacitación ¿Ha llevado algún curso de capacitación fuera de la empresa?		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	Perspectiva de ascenso ¿La empresa te brinda oportunidades para ascender en tu puesto de trabajo?		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B

Leyenda:

M: Malo

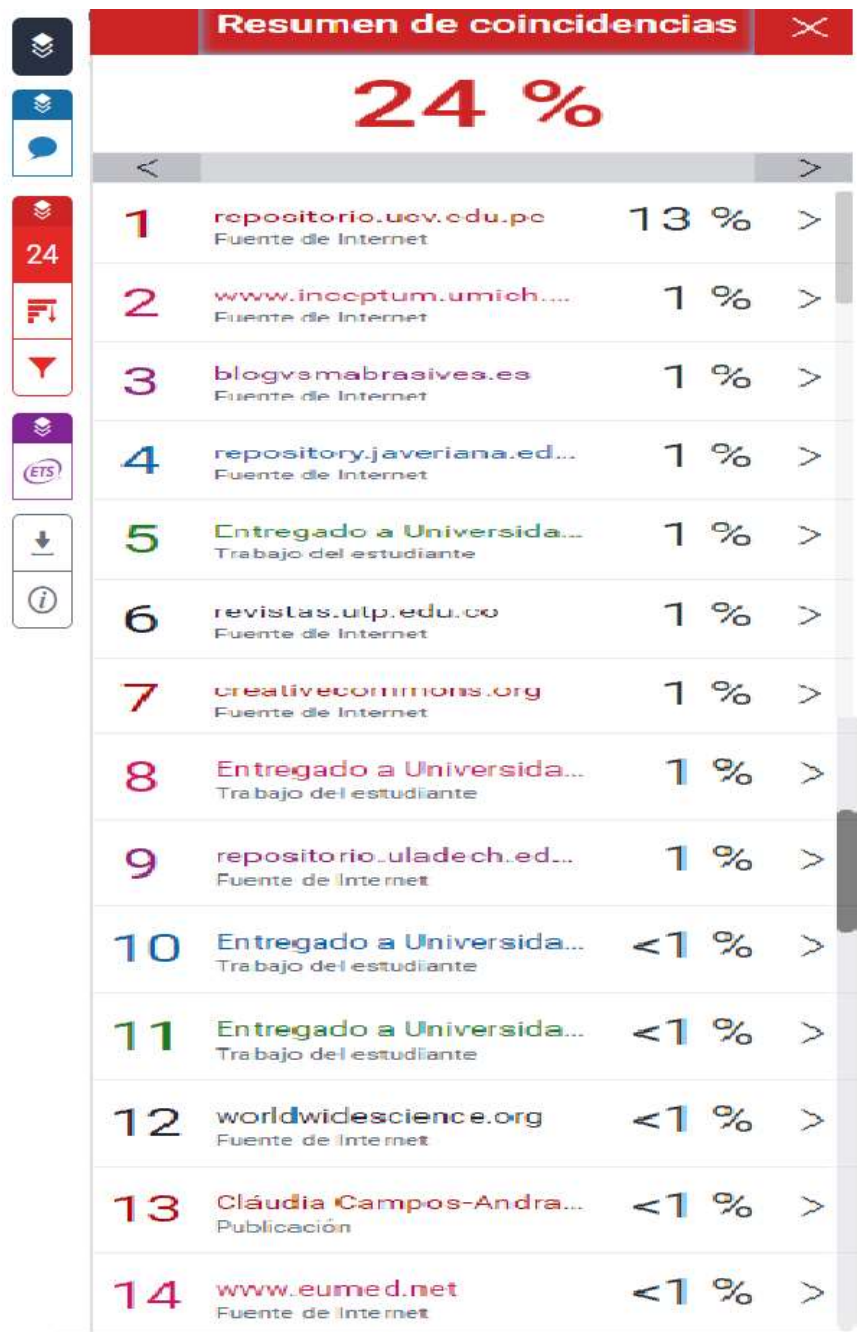
R: Regular

B: Bueno

B	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 21/ 11/2020	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 07: Turnitin



The image shows a screenshot of the Turnitin 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) interface. At the top, a red header bar contains the title 'Resumen de coincidencias' and a close button. Below the header, the overall similarity percentage is displayed in large red text as '24 %'. A list of 14 sources is shown, each with a rank number, the source name, the source type, and the percentage of similarity. The sources are ranked from highest to lowest similarity percentage.

Rango	Fuente	Tipo de Fuente	Porcentaje de Similitud
1	repositorio.uev.edu.pe	Fuente de Internet	13 %
2	www.inceptum.umich....	Fuente de Internet	1 %
3	blogvsmabrasives.es	Fuente de Internet	1 %
4	repository.javeriana.ed...	Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
6	revistas.utp.edu.co	Fuente de Internet	1 %
7	creativecommons.org	Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
9	repositorio.uladech.ed...	Fuente de Internet	1 %
10	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	<1 %
12	worldwidescience.org	Fuente de Internet	<1 %
13	Cláudia Campos-Andra...	Publicación	<1 %
14	www.eumed.net	Fuente de Internet	<1 %

Ilustración 2: Porcentaje de similitud del Turnitin

Anexo 08: Prueba piloto

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Suma
1	4	3	3	5	3	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	3	72
2	3	4	3	5	4	4	4	1	3	5	4	5	4	4	5	4	3	1	4	3	4	3	80
3	4	3	2	4	3	5	3	1	3	5	3	4	3	5	5	5	2	3	3	3	4	4	77
4	3	4	3	5	2	4	4	2	3	5	3	4	4	5	4	4	2	1	3	4	4	3	76
5	4	4	3	4	3	5	4	1	4	3	4	4	4	4	5	3	1	1	4	5	5	4	79
6	5	4	5	4	3	5	4	2	3	5	3	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	3	82
7	3	3	4	4	2	5	3	1	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	77
8	3	5	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	3	79
9	4	4	2	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	5	3	1	1	3	4	5	4	75
10	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	91
11	3	4	4	5	4	5	4	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	77
12	5	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	85
13	4	5	5	4	3	5	4	1	3	5	4	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	3	86
14	5	5	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	91
15	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	89
Vari anza	0.63 8	0.6	0.97 1	0.25 7	0.45 7	0.25 7	0.21	0.25 7	0.23 8	0.6952	0.2667	0.1714	0.6381	0.2381	0.5714	0.4095	1.06 67	1.6952	0.2667	0.4286	0.266 7	0.238 1	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right] \Rightarrow \alpha = \frac{22}{22-1} \left[1 - \frac{1.0476}{0.6994} \right] \Rightarrow \alpha = 0.73$$

Anexo 09: Base de datos

N°	Nombre y apellidos	Género	Área de trabajo	Cargo que ocupa	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22
1	María José Cáceres Chamorro	F	Ventas	Supervisora de Ventas	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
2	Jarixsa Alzugaray	F	Ventas	Ingeniera	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4
3	Aldo Cáceres Chamorro	M	LOGISTICA	Ingeniero	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	Cecilia Chamorro Fernandez	F	LOGISTICA	Asistente	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	Manuela Cáceres	F	Administración	Administradora	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
6	Yesica Rodríguez	F	Contabilidad	Contadora	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
7	Alejandra Flores	F	Contabilidad	Asistente de Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
8	Silvia Chamorro Fernandez	F	Administración	Abogada	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5
9	Raúl Chamorro Fernandez	M	Transporte	Supervisor de planta	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10	Carlos Chang Ponce	M	Operaciones	Jefe de operaciones	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
11	Piero Corcio	M	Seguridad	operario	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4
12	Adrián Lázaro Ponce	M	Seguridad	operario	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
13	Jesús Caro Ponce	M	Seguridad	operario	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	4
14	Aldair Merino Iglesias	M	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
15	Santos Flores	F	servicio	operario	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4
16	Fiorella González	F	servicio	operario	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Wisi Huertas	M	Servicio y mantenimiento	operario	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4
18	teresa León	F	Operaciones	operario	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4

45	Aarón Torres	M	Operaciones	operario	2	1	1	1	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	1	3	4	3	2	5	5	5
46	Jeremy Leiva	M	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	Jazmín Laguna	F	Operaciones	operario	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Bianca Peláez	F	Operaciones	operario	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	2	3	3	5	5	5	5
49	Mariano Mendoza	M	Operaciones	operario	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
50	Brando Lozada	M	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
51	Christian Aguirre	M	Operaciones	operario	2	1	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	3	2	5	5	5
52	Claudia Aguilar	F	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4
53	Cristian Vasallo	M	Operaciones	operario	4	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Dánae Sangay	F	Operaciones	operario	1	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
55	Erika Ruiz	F	Operaciones	operario	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
56	Fharid Bastidas	M	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
57	Guisella Alquizar	F	Operaciones	operario	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2	2	3	3	5	5	5	5
58	Gustavo Valencia	M	Operaciones	operario	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
59	Hilda Honorio	F	Operaciones	operario	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
60	Brandon Cruz	M	Operaciones	operario	4	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 10: Pruebas de normalidad

Tabla 8

Pruebas de normalidad para determinar la relación entre la gestión de operaciones y la satisfacción laboral de la Recicladora Manuelita en la ciudad de Trujillo – 2020.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión De Operaciones	,222	60	,000
Planificación	,228	60	,000
Recursos	,260	60	,000
Producción	,285	60	,000
Dirección	,257	60	,000
Control	,233	60	,000
Satisfacción Laboral	,122	60	,026
Remuneración económica	,228	60	,000
Condiciones físicas del entorno de trabajo	,197	60	,000
Seguridad y estabilidad laboral	,228	60	,000
El reconocimiento	,210	60	,000
Desarrollo personal y profesional	,181	60	,000

Nota: Reporte de resultados de SPSS